



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad de Servicio en los Usuarios del Centro Emergencia
Mujer Carmen de La Legua, Callao 2014.

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGÍSTER EN GESTION PÚBLICA**

AUTORES:

Br. Eva Alida Vilca Camacho
Br. Agueda Carbajal Ruiz

ASESOR:

Mgtr. Karen Zevallos Delgado

SECCION:

Ciencias Empresariales y Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del Talento Humano

PERÚ - 2015

Dr. Abner Chávez Leandro

PRESIDENTE

Mgtr. Diana Anicama Ormeño

SECRETARIO

Mgtr. Karen Zevallos Delgado

VOCAL

Dedicatoria

En primer lugar, le dedicamos este trabajo a Dios todo poderoso por ser nuestra guía espiritual que nos conduce siempre hacia el camino del bien y del éxito y a nuestros familiares que nos brindaron su apoyo incondicional permanente para salir adelante en la elaboración de la presente investigación.

Este trabajo es producto de una larga investigación en calidad de servicio en el centro emergencia mujer Carmen de las leguas es por ello que dedicamos este logro a todos los directores y profesores desde huacho para el Perú

Las autoras

Agradecimiento

Primero y el más importante, mi sincero agradecimiento a la Mgtr. Karen Zevallos Delgado, asesora de la tesis, por su inmenso apoyo su paciencia lo cual ha sido fundamental para la culminación de esta investigación. También agradecemos a todos los demás colegas compañero de trabajo del grupo de maestría en Gestión Pública por la convivencia cotidiana, el compartir, por su trato humano, sus críticas constructivas, ya que cada uno de ellos con su experiencia ha contribuido al afianzamiento de nuestra investigación. A la Escuela de Posgrado con sede en huacho, que de una manera u otra con su servicio han aportado su granito de arena a nuestro trabajo.

Las autoras

Declaratoria de autenticidad

Yo, Eva Alida Vilca Camacho y Águeda Carbajal Ruiz estudiantes del Programa de Maestría de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI N° 15741045 y 44091010, con la tesis titulada “Calidad de Servicio en los Usuarios del Centro Emergencia Mujer Carmen de La Legua, 2014”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Huacho, 28 de Marzo del 2015

.....
Eva Alida Vilca Camacho
DNI N° 15741045

.....
Águeda Carbajal Ruiz
DNI N° 44091010

Presentación

Señor presidente.

Señores miembros del jurado calificador:

Presentamos ante ustedes la tesis titulada “Calidad de Servicio en los Usuarios del Centro Emergencia Mujer Carmen de La Legua, 2014”. Con la finalidad de describir la calidad de servicio, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado de magister en Gestión Pública.

El documento consta de cinco capítulos a través de los cuales se expone el problema de la investigación, los lineamientos teóricos que sustentan la investigación, así como los lineamientos metodológicos, los resultados obtenidos y las conclusiones a la que se llegó en el presente trabajo, con lo cual contribuimos con conocimientos científicos que pueden ser utilizados en la elección correcta de las teorías de las variables de estudio.

Ponemos a su consideración el presente trabajo, para su valoración respectiva.

Índice	Página
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	x
Resumen	xi
Abstract	xii
Introducción	xiii

Capítulo I

Planteamiento del problema

1.1. Realidad Problemática	16
1.2. Formulación del problema	18
1.3. Justificación	18
1.3.1. Teórica	18
1.3.2. Práctica	19
1.3.3. Metodológica	20
1.3.4. Social	20
1.4. Objetivos	20
1.4.1. Objetivo General	20
1.4.2. Objetivos Específicos	21

Capítulo II

Marco Referencial

2.1. Antecedentes	23
2.1.1. Antecedentes Nacionales	23
2.1.2. Antecedentes Internacionales	26

2.2. Marco teórico	33
2.2.1. Calidad de Servicio	33
2.2.2. Calidad	35
2.2.3. Servicio	36
2.2.4. Componentes de la Calidad de Servicio	38
3.2.5. Dimensiones de Calidad de Servicio	38
2.3. Perspectiva teórica	40

Capítulo III

Hipótesis y Variables

3.1. Hipótesis	42
3.2. Variables	42
3.3. Identificación de variables	42
3.4. Descripción de variables	42
3.4.1. Definición conceptual	42
3.4.2. Definición operacional	42
3.5. Operacionalización de variables	43

Capítulo IV

Marco Metodológico

4.1. Tipo de investigación	45
4.2. Diseño de investigación	45
4.3. Población y muestra	46
4.3.1. Población	46
4.3.2. Muestra	46
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	48
4.4.1. Técnicas	48
4.4.2. Instrumentos	48
4.5. Validación y confiabilidad del instrumento	49
4.5.1. Validación	49
4.5.2. Confiabilidad	49
4.6. Procedimientos de recolección de datos	50

4.7. Métodos de análisis e interpretación de datos	51
4.8. Consideraciones éticas	51

Capítulo V

Resultados

5.1. Descripción de resultados	53
5.1.1. Descripción de la variable Calidad de servicio	53
5.1.2. Descripción de la dimensión Confiabilidad	54
5.1.2. Descripción de la dimensión Empatía	55
5.1.2. Descripción de la dimensión Accesibilidad	56

Capítulo VI

Discusión

Discusión de Resultados	58
Conclusiones	62
Sugerencias	64
Referencias Bibliográficas	66

Anexos

Anexo 1 Matriz de consistencia	71
Anexo 2 Certificado de validez	72
Anexo 3 Cuestionario	75
Anexo 4 Confiabilidad del instrumento	77
Anexo 5 Base de datos por dimensión	78

Índice de Tablas

Página

Tabla 1	Matriz de operacionalización de la variable Calidad de Servicio	43
Tabla 2	Técnicas e instrumentos utilizados	48
Tabla 3	Resultado de la confiabilidad del instrumento	50
Tabla 4	Distribución y Frecuencia de la variable calidad de servicio	53
Tabla 5	Distribución y Frecuencia de dimensión confiabilidad	54
Tabla 5	Confiabilidad de la dimensión Empatía	55
Tabla 7	Confiabilidad de la dimensión Accesibilidad	56

Índice de figuras

Figura 1	Nivel alcanzado en la calidad de servicio	53
Figura 2	Nivel alcanzado en la confiabilidad	54
Figura 3	Nivel alcanzado en la empatía	55
Figura 4	Nivel alcanzado en la accesibilidad	56

Resumen

Esta investigación tiene por finalidad estudiar cómo es la calidad de servicio en los usuarios que son atendidos por Violencia Familiar en el Centro Emergencia Mujer de Carmen de la Legua, ubicada en el Distrito de Carmen de la Legua-en la Provincia constitucional de Callao. Para llevar a cabo el estudio se empleó un tipo de investigación descriptivo.

La población a estudiar será finita y estará constituida por: los usuarios atendidos en esta institución durante el año 2014, quienes fueron atendidos por violencia familiar, con el fin de evaluar calidad de servicio que recibieron por parte del equipo de atención multidisciplinario. Dicha población será medida a través de la Variable Calidad de Servicio presentado por tres dimensiones; Confiabilidad, Empatía y Accesibilidad.

El instrumento utilizado para la recolección de datos sobre la calidad de servicio en los usuarios se hizo del cuestionario.

En la presente investigación los resultados obtenidos indican que existe diferencias en las tres dimensiones de calidad de servicios; el cual se aprecia en la tabla 09 nos dice que la calidad percibida en los usuarios en la dimensión de confiabilidad es alto 70%, un 28% medio, y en un 7 % bajo. En la tabla 10 se aprecia la calidad percibida en la dimensión empatía el 82,9 % es alto, el 16.4% es medio, y en un 07 % es bajo. En la tabla 11 en un 48,6 % es alto, un 45,9 % medio y en un 5,5 % bajo. Estos resultados se llamaría que la calidad percibida en los tres dimensiones es alto, se explicaría que los usuarios perciben una buena atención de los profesionales un buen grado de profesionalismo. Se puede apreciar en la dimensión accesibilidad que los usuarios se encuentran pocos satisfechos la calidad de servicio en este aspecto ha disminuido.

Abstract

This research aims to study how is the quality of service users who are served by Family Violence Women's Emergency Center of the League Carmen, located the District of Carmen de la Legua-on Constitutional Province of Callao. To carry out the study a type of descriptive research was used.

The study population is finite and will consist of: users treated at this institution during 2014, who were cared for by family violence, in order to assess quality of service received by the multidisciplinary care team. This population will attract as dela Variable Quality of Service presented by three dimensions; Reliability, Empathy and Accessibility.

The instrument used for data collection on the quality of service users took the quiz.

In the present investigation the results indicate that there differences in the three dimensions of quality of services; which are shown in Table 09 tells us that the perceived quality of the users in the dimension of driveability is higher 70%, 28% medium, and 7% lower. Table 10 shows the perceived quality of empathy dimension 82.9% is high appreciated, 16.4% is medium, and a 07% is low. Table 11 48.6% is high, 45.9% medium and 5.5% lower. These results call that perceived quality in three dimensions is high, explain that users perceive good care professionals a good degree of professionalism. It can be seen in dimension accessibility few users who are satisfied quality of service has decreased in this aspect.